

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5
Factors Affecting Work-Life Quality of Personnel at the Revenue Department Region 5

จุฬาลักษณ์ การหมั่น
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Julaluk Kanman

Email: 6514154178@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting,

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 (2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยบรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 จำนวน 340 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้รวมต่อเดือน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร และส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้รวมต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยบรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ, ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน, ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความรับผิดชอบในงาน และปัจจัยบรรยากาศองค์การ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ, ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านโครงสร้างองค์กร มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ปัจจัยแรงจูงใจ, ปัจจัยบรรยากาศองค์การ

ABSTRACT

The objective of the research subject “Factors Affecting Work-Life Quality of Personnel at the Revenue Department Region 5” is (1) To study the work-life quality of personnel at Revenue Department Region 5 (2) To study the work-life quality of personnel at the Revenue Department Region 5 by personal factors (3) To study motivation factors. and organizational climate factors that affect the work-life quality of personnel at the Revenue Department Region 5. The sample group used in the research was 340 people in the Revenue Department Region 5 using the calculation principles of Taro Yamane the method of random or Convenience Sampling was used. The research tool was a questionnaire created by the researcher divided into 5 parts. Part 1: Personal factors of the respondents, including gender, age, educational level, total monthly income, job position, affiliated department and duration of work. Part 2: Opinions about the motivation factors that affect the quality of work life of personnel. Part 3: Opinions about the factors of organizational atmosphere that affect the quality of work life. of personnel, Section 4: Opinions about the quality of working life of personnel, and Section 5: Problems and suggestions.

The study indicated that Personal factors such as age, education level, total monthly income, job positions, and length of service of personnel differ. There is a difference in quality of life at work. Statistically significant 0.05 and motivation factors and organizational climate factors that affect the work-life quality of personnel at Revenue Department Region 5. Including motivation factors in terms of being respected, terms of job opportunities and advancement, in terms of job success, and terms of job responsibility. Organizational climate factors rewards and punishments, loyalty, and organizational structure affect the work-life quality of personnel at Revenue Department Region 5 with a statistical significance of 0.05.

Keyword: Work-life quality, Motivation factors, Organizational climate factors

บทนำ

การบริหารองค์การนับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน หนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญแห่งความสำเร็จนั้นคือ “ทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ดังนั้น เพื่อเป็นการดูแลรักษาบุคลากรผู้ซึ่งทำงานให้กับองค์กร เพื่อให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ จึงได้หันมาให้ความสนใจกับการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเชื่อว่าหากผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว ผลการปฏิบัติงานย่อมมีประสิทธิภาพดีขึ้นตามไปด้วย คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน จึงถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร องค์กรที่มีแนวทางนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีหลักเกณฑ์และได้มาตรฐานอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานของบุคลากร และเป็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรได้รับการสนับสนุนการทำงานจากบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Huse & Cummings (1985) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากจะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรแล้วยังเป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมการทำงานของพนักงานให้มีแรงจูงใจในการทำงานอีกด้วย

ปัจจัยบรรยากาศขององค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การ เนื่องจาก บุคลากรจะปฏิบัติงานภายใต้โครงสร้าง กฎระเบียบและข้อบังคับขององค์การ รวมถึง การควบคุมของผู้บังคับบัญชาและการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การที่บุคลากรรับรู้ได้ และอีกหนึ่งปัจจัยที่อาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน นั่นก็คือ

ปัจจัยแรงจูงใจ ที่ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำพาองค์กรประสบความสำเร็จ การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสำเร็จจากการทำงาน ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อร่วมงาน รวมถึงมีความก้าวหน้าให้ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อไปยังการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5” เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 หรือเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความสุขกับการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต

ในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน น่าจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยบรรยากาศองค์การ น่าจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1959) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจอีกทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ทฤษฎีนี้เรียกว่า Motivation-maintenance Theory หรือทฤษฎี 2 ปัจจัยในการจูงใจ (Two-factors Theory of Motivation) สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของบุคคลที่ทำงาน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation) หรือตัวกระตุ้นให้คนทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงาน ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ลักษณะของงาน โดยตัวของมันเองที่จูงใจให้อยากทำ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบที่มีมากขึ้น การยอมรับและการยกย่องในที่ทำงาน และโอกาสที่จะก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะนำไปสู่ความไม่ชอบงาน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต สถานภาพทางอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิต แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น

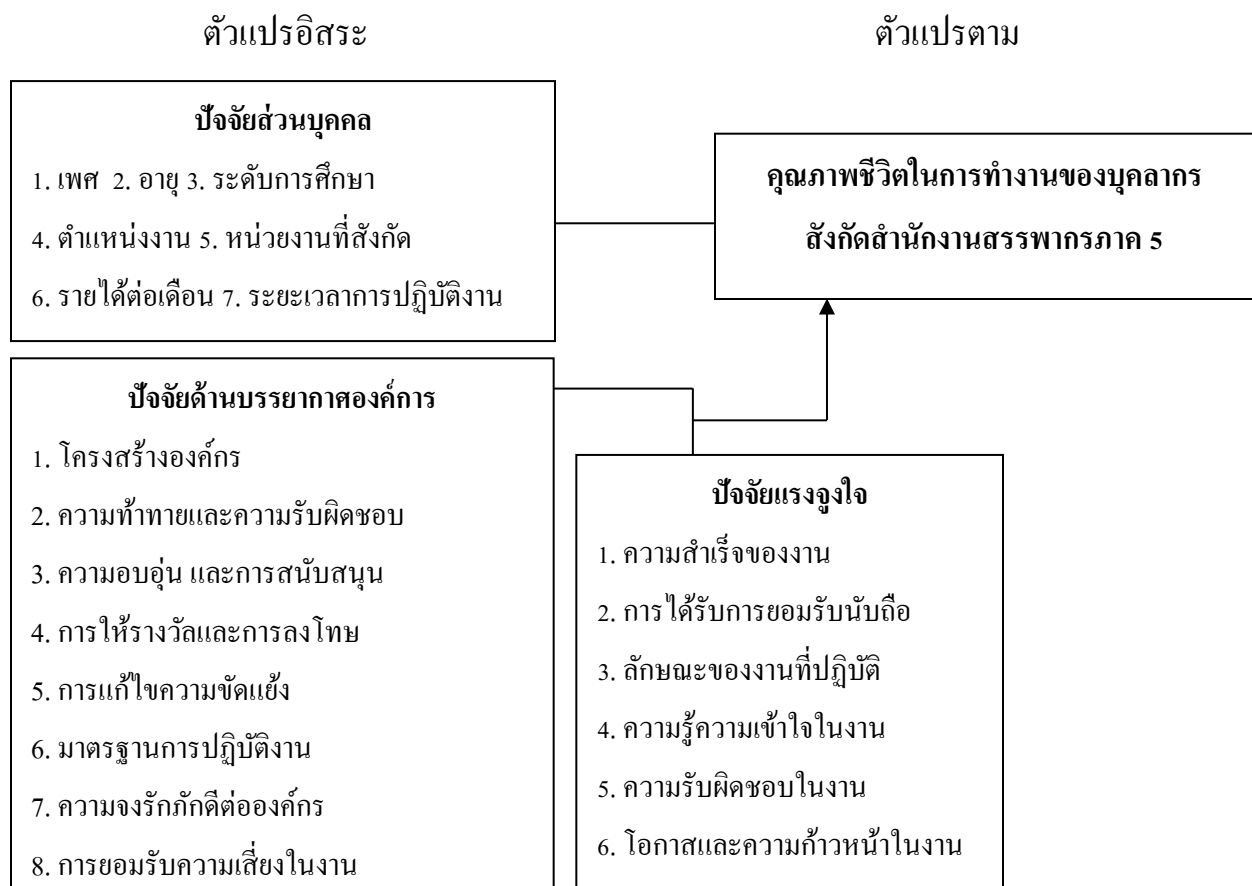
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยบรรยากาศองค์การ

Litwin & Stringer (1968) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การว่า หมายถึง องค์ประกอบสภาพแวดล้อมขององค์การ ที่บุคคลในองค์กรรับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ 8 ประการ แต่ได้กำหนดการวัดความเข้าใจหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของผู้ปฏิบัติงานออกเป็น 9 มิติ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบ การให้รางวัล ความเสี่ยงของงาน ความอบอุ่น การสนับสนุน มาตรฐานการปฏิบัติงาน การยอมรับความขัดแย้ง และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1974) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาลักษณะจากแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งได้อธิบายองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยแบบไม่ทดลอง เป็นการวิจัยที่ศึกษาสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ และหาคำตอบของปัญหาการวิจัย ด้วยการเก็บข้อมูลจากสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ที่เกิดขึ้นจริง โดยที่ผู้วิจัยไม่ได้เปลี่ยนแปลงข้อมูลใดๆ หรือสร้างขึ้นใหม่ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เดือนเมษายน ถึง เดือนสิงหาคม 2567

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 จำนวน 1,918 คน (ข้อมูลอ้างอิง ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร ณ วันที่ 11 เมษายน 2567) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 330 คน แต่เพื่อให้ครอบคลุมผลจากตัวอย่างทั้งหมดที่เก็บได้ ผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเก็บข้อมูลทั้งหมด จำนวน 340 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยจะแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ (<https://forms.gle/9v8sn8a5A1Vm9urA6>)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยบรรยากาศองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

2. สถิติอนุมาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยจำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-Test

2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) หากพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้สถิติ LSD ต่อไป

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้เทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ ปัจจัยแรงจูงใจ จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 6 องค์ประกอบ ปัจจัยบรรยากาศองค์กร จัดโครงสร้างในกลุ่มตัวแปรได้ 8 องค์ประกอบ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 87.90 ช่วงอายุระหว่าง 27 - 42 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีรายได้รวมต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.20 ตำแหน่งงานประเภทวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 65.90 สังกัดหน่วยงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 คิดเป็นร้อยละ 34.10 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเทียบเท่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.10

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 (รายด้าน)

Model	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig
ค่าคงที่	0.067	0.105		0.639	0.523	260.012	0.000*
ด้านความสำเร็จของงาน	0.139	0.55	0.140	2.535	0.012*		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.342	0.055	0.325	6.183	0.000*		

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 (รายด้าน) (ต่อ)

Model	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.019	0.044	0.019	0.428	0.669		
ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน	0.048	0.055	0.047	0.871	0.384		
ด้านความรับผิดชอบในงาน	0.107	0.049	0.106	2.185	0.030*		
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน	0.333	0.063	0.335	5.288	0.000*		

R = 0.908, R² = 0.824, Adjust R Square = 0.821, SEE = 0.348 *sig < 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยแรงจูงใจ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 พบว่า มีตัวแปรอิสระ จำนวน 4 ตัวแปร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลสูงสุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Sig = 0.000) โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.342 ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน (Sig = 0.000) โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.333 ด้านความสำเร็จของงาน (Sig = 0.012) โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.139 และด้านความรับผิดชอบในงาน (Sig = 0.030) โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.107 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.908 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 82.4 มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.105 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน = 0.342(ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ) + 0.333(ด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในงาน) + 0.139 (ด้านความสำเร็จของงาน) + 0.107(ด้านความรับผิดชอบในงาน)

ตารางที่ 2 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยบรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 (รายด้าน)

Model	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig
ค่าคงที่	-0.113	0.120		-0.944	0.346	180.983	0.000*
ด้านโครงสร้างองค์กร	0.255	0.059	0.234	4.290	0.000*		
ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ	0.078	0.063	0.072	1.238	0.217		
ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน	-0.085	0.075	-0.081	-1.126	0.261		
ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ	0.429	0.052	0.440	8.272	0.000*		
ด้านการแก้ไขความขัดแย้ง	0.105	0.073	0.103	1.426	0.155		
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	-0.087	0.077	-0.082	-1.134	0.258		
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	0.328	0.054	0.305	6.055	0.000*		
ด้านการยอมรับความเสี่ยงในงาน	-0.012	0.065	-0.011	-0.188	0.851		

$R = 0.902$, $R^2 = 0.814$, Adjust R Square = 0.809, SEE = 0.359 *sig < 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยบรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 พบว่า มีตัวแปรอิสระ จำนวน 3 ตัวแปร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลสูงสุด คือ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ (Sig = 0.000) โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.429 ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร (Sig = 0.000) โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.328 และด้านโครงสร้างองค์กร (Sig = 0.000) โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.255 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.902 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 81.4 มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.120 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน = $0.429(\text{ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ}) + 0.328(\text{ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร}) + 0.255(\text{ด้านโครงสร้างองค์กร})$

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 พบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ให้คะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของตนเองอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก บุคลากรรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน สามารถใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถ ของตนได้อย่างเต็มที่ มีโอกาสในการพัฒนาทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ที่ช่วยให้สามารถเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรุตม์ ยุทธา (2566) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้รวมต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก บุคลากรที่มีอายุมากกว่า หรือบุคลากรที่ระดับการศึกษาที่สูง และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ยาวนานกว่า จะมีรายได้หรือค่าตอบแทนที่สูง มีความมั่นคงในงาน หรือบุคลากรที่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการจะมีความมั่นคงมากกว่าบุคลากรที่เป็นลูกจ้างหรือพนักงานราชการ จึงส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พนารัตน์ บุญล้อม (2563) ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน และงานวิจัยของ คมสัน สุขฤทธิ (2563) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เขต 4 ที่มีระดับการศึกษา และอายุงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน รวมถึงงานวิจัยของ ชวลิต ศุภศักดิ์ธีรวง (2564) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับรายได้มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์การภาคเอกชน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยบรรยากาศองค์การมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5

3.1 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 มากที่สุด โดยบุคลากรให้ความสำคัญกับนโยบายของหน่วยงานที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลากร และการได้รับคำชมเชย ยกย่องจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฏฐ์ โสดา (2566) ที่พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ

ด้านการได้รับการยกย่องและยอมรับ มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อเนื่องกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการทหารเรือ ผูกบิน 104

3.2 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยบุคลากรให้ความสำคัญในเรื่องของ ความรู้สึกถึงความก้าวหน้าในชีวิต มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย จิรัฎฐ์ โสดา (2566) ที่พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อเนื่องกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการทหารเรือ ผูกบิน 104

3.3 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ซึ่งบุคลากรให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงานที่ทำให้มองเห็นถึงความสำเร็จในอนาคตมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ เขตผดุง (2567) ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีผลและสามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์

3.4 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบในงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ซึ่งบุคลากรให้ความสำคัญ การปฏิบัติงาน โดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรนนท์ กาพย์คุ้ม (2562) ที่พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่ง

3.5 ปัจจัยบรรยากาศองค์การ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 มากที่สุด โดยบุคลากรให้ความสำคัญกับการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งงานอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี ตระกูลสุขทรัพย์ (2564) พบว่า บรรยากาศองค์การของสถานศึกษา ด้านการให้รางวัล ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจำบุรีรัมย์

3.6 ปัจจัยบรรยากาศองค์การ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยบุคลากรให้ความสำคัญกับความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ชบาไพโร สุวรรณชัยรบ (2562) ที่พบว่า บรรยากาศองค์การ ด้านมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีผลและสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดสกลนคร

3.7 ปัจจัยบรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์กร มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 โดยบุคลากรให้ความสำคัญในเรื่องของ นโยบาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เหมาะสม และยึดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพร ไยบัว (2563) พบว่า ปัจจัยบรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยบรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 คือ ปัจจัยบรรยากาศองค์การ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งบุคลากรให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้น ผู้บริหารของหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เท่าเทียมและยุติธรรม ควรกำหนดหลักเกณฑ์ไว้อย่างชัดเจน มีการจูงใจบุคลากรด้วยการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษเมื่อบุคลากรมีการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ หรือการให้รางวัลกับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งจะสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานได้ดีขึ้น ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ในขณะที่การลงโทษที่เป็นธรรม เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ จะสามารถช่วยรักษามาตรฐานการทำงานและพฤติกรรมของบุคลากรได้ ดังนั้น การบริหารจัดการการให้รางวัลและการลงโทษในองค์กรจึงมีผลสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ผู้บริหารควรมีการบริหารจัดการและดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีและส่งเสริมการพัฒนาในทุกด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตคือ ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ดังนั้น หน่วยงานควรมีนโยบายที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลากรทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าและมีความสำคัญต่อหน่วยงานที่ช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรได้รับการยอมรับและการนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์กรโดยรวมมีส่วนสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความรู้สึกรักภูมิใจในตนเองและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน จากการได้รับการยอมรับจากผลงานที่ทำ เมื่อบุคลากรรู้สึกว่า ความพยายามและความสามารถของพวกเขาได้รับการยอมรับ จะทำให้พวกเขามีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้บุคลากรมีกำลังใจในการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น

และอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญ คือ ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน ดังนั้น ผู้บริหารของหน่วยงานควรทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานจะทำให้บุคลากรมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หรือการรับผิดชอบงานที่มากขึ้นที่มาพร้อมกับการเพิ่มเงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นคงทางการเงินและความพึงพอใจในชีวิต และมีโอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ทำ โดยการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรม สัมมนา หรือการศึกษาต่อ ทำให้บุคลากรได้เพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถที่จะนำมาพัฒนาศักยภาพของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีทิศทางและสามารถพัฒนาความสามารถของตนเองได้มากขึ้น เป็นการเสริมสร้างความรู้สึกถึงความสำเร็จและความพึงพอใจในงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในชีวิต และตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อไปถึงความก้าวหน้าทางสถานะทางสังคมด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษามูลฐานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 เท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมทั้งหมดของบุคลากรในสังกัดกรมสรรพากร
2. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
3. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสัมภาษณ์ เพื่อที่จะได้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

เกวลี ตระกูลสุขทรัพย์. (2564). *บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจำบึงกุ่ม จังหวัดบึงกุ่ม*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

กรมสรรพากร. (2567). *เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของกรมสรรพากร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2567. จากกรมสรรพากร เว็บไซต์: <http://www.rd.go.th>

- คมสัน สุขฤทธิ. (2563). คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เขต 4. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิรัฏฐ์ โสดา. (2566). แรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตของข้าราชการทหารเรือ ฝูงบิน 104.
วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ, 6(5), 116-131.
- จิรนนท์ กาพย์คุ้ม. (2562). คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
ของรัฐแห่งหนึ่ง. วารสารพยาบาลทหารบก, 20(3), 353-362.
- ชบาไพโร สุวรรณชัยรบ. (2562). บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงาน
ทันตสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์
สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชวลิต ศุภศักดิ์ธีรารัง. (2564). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์การภาคเอกชน. วารสารสันติศึกษา
ปริทรรศน์ มจร, 9(4), 1526-1538.
- พนารัตน์ บุญล้อม. (2563). คุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนใน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วราพร ไยบัว. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการใน
โรงพยาบาลยโสธร. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วราภรณ์ เขตผดุง. (2567). แรงจูงใจและปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารวิชาการ
สาธารณสุขชุมชน, 10(2), 22-32.
- วรุฒม์ ยุทธทา. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความสุขในการทำงานและคุณภาพชีวิต
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตร-
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change* (3rd ed.). Minnesota: West.
- Litwin, G. W., & Stringer, J. R. A. (1968). *Motivative and Organization Climate, Division of Research*.
Boston: Harvard University.
- Walton, R. E. (1974). Improving the quality of work life. *Harvard Business Review*, 15(5), 12-16.